

*Друзьяк Александр Георгиевич  
студент магистратуры,  
кафедра менеджмента  
Российская академия народного хозяйства и государственной службы  
при Президенте РФ,  
Мурманский филиал,  
Россия, г. Мурманск  
e-mail: Mtr\_alex@mail.ru*

*Научный руководитель: Немыкин Алексей Викторович  
кандидат экономических наук, заведующий кафедрой экономики  
Российская академия народного хозяйства и государственной службы  
при Президенте РФ,  
Мурманский филиал  
Россия, г. Мурманск*

## **СИСТЕМА РАБОТЫ АДМИНИСТРАЦИИ ЗАТО АЛЕКСАНДРОВСК МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

*Аннотация: В статье рассмотрены правовые аспекты и специфика работы администрации ЗАТО Александровск с обращениями граждан на подведомственной территории. Оценена эффективность использования средств социальной сети «ВКонтакте» для работы с обращениями граждан.*

**Ключевые слова:** обращения, самоуправление, обратная связь, социальная сеть, электронная среда.

*Druzyak Aleksandr Georgievich  
master student  
Department of Management  
Russian Academy of National Economy and Public Administration under the  
President of the Russian Federation,  
Russia, Murmansk*

*Scientific adviser: Nemykin Aleksey Viktorovich  
Candidate of Sciences in Economics, Head of the Department of Economics,  
Russian Academy of National Economy and Public Administration under the  
President of the Russian Federation,  
Russia, Murmansk*

## **SYSTEM OF WORK OF THE ADMINISTRATION OF ZATO ALEKSANDROVSK OF THE MURMANSK REGION WITH APPEALS OF CITIZENS**

**Abstract:** *The article deals with the legal aspects and the specifics of the work of the administration of the closed administrative-territorial unit of Aleksandrovsk appeals from citizens in the subordinate territory. The efficiency of using the means of the social network «Vkontakte» to work with citizens' appeals was assessed.*

**Keywords:** appeals, self-government, feedback, social network, electronic environment.

В преамбуле Европейской хартии местного самоуправления, ратифицированной Федеральным законом РФ № 55-ФЗ от 11.04.1998 года в частности указано, что органы местного самоуправления являются одной из главных основ любого демократического строя, право граждан участвовать в управлении государственными делами относится к демократическим принципам, разделяемым всеми Государствами - членами Совета Европы, и это право наиболее непосредственным образом может быть осуществлено именно на местном уровне [1].

Согласно ст. 33 Конституции РФ граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления [2].

Правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, регулируются Федеральным законом №59-ФЗ от 02.05.2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», где в п.2 ст. 2 сказано, что граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц [3].

В ЗАТО Александровск приём обращений граждан реализован, в том числе, на основании ст. 26 устава ЗАТО Александровск, где в рамках местного законодательства утверждается право на обращения граждан, порядок их рассмотрения и ответственность за нарушение порядка и сроков рассмотрения.

Также в п. 27 ст. 38 «Полномочия Главы ЗАТО Александровск» утверждается, что Глава ЗАТО осуществляет личный прием граждан не реже одного раза в месяц, организует прием граждан должностными лицами

администрации, рассмотрение предложений, заявлений и жалоб, принятие по ним решений [4].

Таким образом, обращения граждан могут быть поданы лично, в письменной форме и в электронном виде.

На официальном сайте администрации ЗАТО Александровск есть раздел «приёмная», где выложены в электронном виде обзоры обращений граждан со 2 квартала 2012 года по настоящее время. Проведён анализ по тематике, территориальной принадлежности, адресату и признаку заявителя. Рассмотрены обращения, полученные в письменном виде, на личном приёме и в электронной форме, т.е. обращения по электронной почте и интернет-приёмной на официальном сайте [5].

В соответствии со ст. 7 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» в обращении в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы (или их копии) в письменной форме. В интернет-приёмной для обращения создана специальная форма с полями, обязательными для заполнения.

Таким образом, в администрации ЗАТО Александровск в полной мере реализованы права граждан на обращения, а официальный сайт и публикуемые официальные отчёты предоставляют гражданам инструменты как для реализации права на обращение, так и для получения статистических данных по ним. Однако, существует ещё, как минимум, один инструмент, используемый администрацией ЗАТО для работы с обращениями граждан.

В официальной группе администрации ЗАТО Александровск в социальной сети «ВКонтакте» есть раздел «Задай вопрос специалисту», который в полной мере можно назвать альтернативной интернет-приёмной

администрации ЗАТО Александровск [6]. Обращают на себя внимание установленные правила участия в теме «Задать вопрос специалисту»:

1. Формат темы «вопрос-ответ».
2. Обсуждения в теме запрещены.
3. Разъяснения по начислениям (плата за найм, ресурсы и прочие платежи) не осуществляются.
4. Разъяснения в теме даются по вопросам, находящимся в компетенции органов местного самоуправления, жилищно-коммунальных служб городов ЗАТО, структурных подразделений администрации (Управление культуры, спорта и молодежной политики, Управление муниципальной собственностью, Управление образования), организаций подведомственных администрации.
5. Разъяснения по работе федеральных организаций и учреждений в теме не даются.
6. В связи с необходимостью подготовки информации специалистами вышеуказанных служб (п. 4) возможна незначительная задержка ответов.
7. Оскорбления, нетактичные высказывания, вопросы, не относящиеся к работе муниципалитета, удаляются без предупреждения и объяснений.
8. Просим при подготовке вопроса обязательно указывать город проживания. Адрес и контактную информацию – по желанию [7].

Как мы видим, неформальная площадка для приёма обращений требует особого регулирования. Обратимся к пункту 6 и пункту 8 правил. Так, в соответствии со ст. 12 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», установлен 30-дневный срок рассмотрения письменных обращений граждан. Пункт 6 правил под незначительной задержкой ответов подразумевает гораздо меньший срок, так как сама специфика социальной сети «ВКонтакте» и используемая форма приёма обращений в группе администрации ЗАТО делает неприемлемым сроки ответов больше 5-10 дней. Так же пункт 8 правил устанавливает обязательность указания города проживания, что определяется уникальной спецификой ЗАТО Александровск, в состав которого входит три города и населённый пункт, при

этом адрес и контактные данные указываются по желанию. Беря во внимание, что большинство аккаунтов пользователей социальной сети «ВКонтакте» не верифицированы, а имена и фамилии пользователей достаточно часто не соответствуют реальным, такой формат общения подразумевает достаточно высокий уровень доверия между администраторами и членами сообщества.

Создание аналога официальной приёмной администрации муниципалитета на платформе социальных сетей прямо не предусмотрено федеральным законодательством, и в то же время не противоречит ему. Таким образом, их создание — это свободная воля руководителей администраций. Рассмотрим, насколько оправдано использование таких площадок и оценим их эффективность по сравнению с традиционными способами приёма обращений граждан.

Администраторами официальной группы администрации ЗАТО Александровск «ВКонтакте» выступают: советник главы ЗАТО Александровск и главный редактор муниципальной газеты «Полярный вестник». Взаимодействие организовано в обсуждении темы «Задай вопрос специалисту», сообщения структурируются в простом хронологическом порядке, т.е. и обращения, и ответы на них могут быть разделены произвольным количеством сообщений иной тематики, ответы на которые, соответственно, тоже находятся только путём прокрутки ленты сообщений. Это не очень удобно для работы с обращениями и затрудняет анализ этой работы. Но, вместе с тем, это минимизирует временные и интеллектуальные затраты на создание обращения от потребителя муниципальной услуги. Привычная среда общения и отсутствие необходимости повторной регистрации сокращает время и снижает издержки при между возникновением потребности в обращении и собственно созданием обращения. Это приводит к снижению качества некоторых обращений, где может не хватать полезной для решения проблемы информации, но зато имеется богатый эмоциональный окрас. В заслугу администраторов группы можно поставить, что и такие обращения принимаются к сведению, а при необходимости задаются уточняющие вопросы.

Ещё один немаловажный фактор при приёме обращений в социальной сети — это публичность. Обращения, поданные традиционным образом, как правило не публикуются и представляют из себя закрытый диалог гражданина и власти муниципалитета. В отсутствии публичности потребитель муниципальных услуг может не находить поддержки при решении спорных вопросов, его голос остается одиноким против слаженного бюрократического аппарата. Положительно разрешённые вопросы так же не становятся достоянием общественности и, соответственно, не способствуют росту доверия между потребителями и поставщиками муниципальной услуги.

Обращение, публикуемое в социальной сети, придает ему публичность, инструменты социальной сети, такие как «лайки» и «репосты» показывают важность и «вес» обращения. Официальные ответы также становятся публичными, а участники и наблюдатели могут легко выразить свое мнение по качеству ответа на обращение и качеству оказанной услуги.

Рассматриваемый раздел в группе ЗАТО Александровск «Вконтакте» создан в октябре 2016 года и доступен для ознакомления в полном объеме. К октябрю 2020 года в разделе опубликовано около 10000 сообщений.

Как уже было отмечено, структурировать без специальных программных инструментов сообщения можно только вручную, и для целей нашей работы мы возьмём выборку за июнь 2020 года, структурируем её по категориям вопросов, в соответствии с официально опубликованным анализом обращений за июнь 2020 года и сравним полученные данные.

*Таблица 1.*

***Количество обращений граждан, поступивших на рассмотрение в администрацию ЗАТО Александровск по категориям вопросов за июнь 2020 года***

	Отчётный период	
	Июнь <i>письменные, интернет приёмная, лично</i>	Июнь <i>«Вконтакте» «Задай вопрос специалисту»</i>
<b>Всего поступило обращений:</b>	<b>52</b>	<b>108</b>

<b>По темам обращений</b>		
<b>Жилищно-коммунальная сфера</b>		
Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, расселение ветхого и аварийного жилья	22	11
Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда	1	15
Оплата строительства, содержание и ремонт жилья	4	4
Иные вопросы	5	1
<b>Экономика</b>		
Благоустройство населенных пунктов	8	22
Дорожное хозяйство, работа пассажирского транспорта	1	11
Природные ресурсы, охрана окружающей природной среды, гуманное отношение к животным	1	5
Информационные ресурсы и технологии, связь	0	0
Сельское хозяйство. Торговля. Осуществление хозяйственной деятельности предприятий. Общественное питание	2	1
Иные вопросы	0	0
<b>Социальная сфера</b>		
Социальное обеспечение и социальное страхование	0	0
Семья	0	3
Труд и занятость населения	0	0
Образование. Наука. Культура	1	0
Работа учреждений здравоохранения, медицинское обслуживание	0	2
Лекарственное обеспечение	0	0
Физическая культура и спорт. Туризм	0	0
Иные вопросы	3	0
<b>Государство, общество, политика</b>		
Конституционные права и свободы граждан, деятельность органов власти	1	5

Работа государственных органов и органов местного самоуправления с письменными и устными обращениями, рассмотрение ранее направленных обращений	0	0
Личный прием	0	0
Благодарности, подарки, пожелания, приглашения	0	18
<b>Гневные обращения</b>	Не учитываются	10
Иные вопросы	1	0
<b>Оборона, безопасность, законность</b>	2	0
<b>Распределение обращений граждан по муниципальным образованиям:</b>		
<b>ЗАТО Александровск:</b>		
г. Полярный	28	25
г. Снежногорск	7	24
г. Гаджиево	6	13
н.п. Оленья Губа	0	1

Изучая данные только за один месяц, мы не учитываем сезонность и иные факторы, влияющие на активность жителей ЗАТО Александровск, при этом предполагая, что для целей нашей работы будет достаточно выбранного периода.

Как мы видим, количество обращений, поступающих через социальную сеть «ВКонтакте», больше чем в два раза превышает официальные способы обращений: письменно, через интернет приёмную и на личном приёме. Иначе выглядит и распределение вопросов по темам. В социальной сети «ВКонтакте» самыми востребованными темами стали «благоустройство населённых пунктов», «содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда» и «дорожное хозяйство». При использовании официальных каналов наибольшее количество обращений поступает на тему «обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, расселение ветхого и аварийного жилья», вторая по популярности тема «благоустройство населённых пунктов» следует с почти трехкратным отставанием.

Изучение обращений и ответов на них за весь период с 2016 года позволило пронаблюдать эволюцию уровня взаимодействия официальных органов – поставщиков муниципальных услуг и потребителей муниципальных услуг. Первое время ответы приходили с частных аккаунтов представителей муниципалитета. Они зачастую носили неформальный характер, предполагали полемику и носили эмоциональный окрас. С января 2017 года управляющие компании, оказывающие услуги в муниципалитете, стали давать ответы с официальных страниц социальной сети «ВКонтакте», причём дата создания первых ответов с официальных аккаунтов управляющих компаний в рассматриваемой группе по времени примерно совпадает со временем регистрации этих аккаунтов, что дает основание предположить, что аккаунты создавались именно для целей взаимодействия в теме «задай вопрос специалисту». Внимание руководителей управляющих компаний к этому инструменту взаимодействия привело и к повышению качества ответов. Официальные лица ЗАТО Александровск так же сократили взаимодействие с населением в данной группе с использованием личных аккаунтов и публикуют ответы от имени сообщества, но с указанием персоны, подготовившей ответ.

Эффективность выбранного способа работы с населением подтверждает раздел «благодарности». Благодарность от участников обсуждения в социальной сети выражена 18 раз за месяц, и полностью отсутствует при официальных обращениях за тот же период. Есть и гневные отзывы, которые в официальной статистике не учитываются вообще. Они характеризуются отсутствием предмета обсуждения и содержат критику состояния муниципалитета в целом. В таких случаях администраторы группы предлагают конкретизировать суть вопроса и иногда это удаётся. При этом мы можем видеть, что оперативная реакция даже на неконструктивную критику развивает механизмы обратной связи и поднимает уровень доверия граждан к работе администрации ЗАТО.

К недостаткам, замеченным при изучении раздела официальной группы администрации ЗАТО Александровск «задай вопрос специалисту», можно

отнести периоды до недели и больше, когда вопросы и обращения граждан копятся, а ответов нет. Вероятнее всего, это связано с режимом труда и отдыха модераторов группы. Приём обращений в социальной сети, адресование их специалистам, получение, подготовка и публикация ответов, является для советника главы ЗАТО Александровск и главного редактора муниципальной газеты дополнительными и трудоемкими обязанностями, а в день иногда приходят десятки обращений. Это позволяет поставить вопрос о введении в штат администрации ЗАТО как минимум одного специалиста по работе с обращениями граждан, полученных с использованием электронных сред социального взаимодействия. Набор профессиональных компетенций такого специалиста должен включать и общие знания федерального и местного законодательства в сфере предоставления муниципальных услуг, умение грамотно излагать и писать, быть не конфликтным и стрессоустойчивым. Запрос людей на участие в деятельности муниципалитета растёт, а следовательно, растёт число обращений граждан посредством самой популярной в России социальной сети, поэтому введение такого специалиста представляется оправданным. Это позволит поднять качество взаимодействия с населением и, как следствие, поднимет уровень одобрения действий администрации ЗАТО на вверенной территории.

Таким образом, в настоящее время уже достигается достаточно высокая эффективность работы администрации ЗАТО Александровск с населением по вопросам, требующим оперативного вмешательства. При том, что для решения вопросов, требующих коллегиального решения, получения официальных разъяснений и выполнения юридических процедур, эффективнее использовать регламентированные, в том числе Федеральным законодательством, инструменты для приёма обращений граждан.

### **Список литературы:**

1. Европейская хартия местного самоуправления (ратифицирована Федеральным Собранием РФ Федеральный закон от 11 апреля 1998 года № 55-ФЗ) // Справочно-правовая система «Консультант-Плюс».
2. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) // Справочно-правовая система «Консультант-Плюс».
3. Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» (в ред. от 27.12.2018 года) // Справочно-правовая система «Консультант-Плюс».
4. Устав муниципального образования ЗАТО Александровск (принят решением Совета депутатов ЗАТО Александровск Мурманской области 26.05.2009 № 31) [Электронный ресурс] // Режим доступа: URL: <https://zato-a.ru/municipal/> (дата обращения 01.09.2020 г.).
5. Статистические отчеты по рассмотрению обращений граждан. Официальный сайт администрации ЗАТО Александровск. [Электронный ресурс] // Режим доступа: URL: <https://zato-a.ru/priem/feedback/overviews/> (дата обращения 01.09.2020 г.)
6. Официальная группа ЗАТО Александровск. Социальная сеть «ВКонтакте». [Электронный ресурс] // Режим доступа: URL: [https://vk.com/zato\\_alexandrovsk](https://vk.com/zato_alexandrovsk) (дата обращения 03.09.2020 г.).
7. Официальная группа ЗАТО Александровск. Обсуждение «Задать вопрос специалисту». [Электронный ресурс] // Режим доступа: URL: [https://vk.com/topic-59710416\\_34341452](https://vk.com/topic-59710416_34341452) (дата обращения 03.09.2020 г.).